



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2021-ci ilin Aprel ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

**ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2021-Cİ İLİN APREL AYI ÜZRƏ  
FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT**

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **66520** (2021-ci il üzrə **251774**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **47249** (2021-ci il üzrə **169706**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **43472** (2021-ci il üzrə **156181**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2148** (2021-ci il üzrə **2204**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1976** (2021-ci il üzrə **2028**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 6 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 4 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 55 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 39 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **44346** (2021-ci il üzrə **159986**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **42787** (2021-ci il üzrə **154295**) zəng üzrə **52804** (2021-ci il üzrə **181731**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **38,6 faizi** qanunvericiliyin izahı, **41,85 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların 7 faizi vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,04 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **11,77 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **4,22 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **3,51 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1567** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **975** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,43 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,08 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **87,44 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2438** (2021-ci il üzrə **12718**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4617** (2021-ci il üzrə **15718**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **1012** (2021-ci il üzrə **4483**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **189** (2021-ci il üzrə **957**), zəng sifariş etmək üçün **923** (2021-ci il üzrə **4667**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **129647** (2021-ci il üzrə **708985**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **38448** (2021-ci il üzrə **384604**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **31570** (2021-ci il üzrə **104444**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **59629** (2021-ci il üzrə **219937**)

## 2021-ci ilin aprel ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin əsas fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			Min 80%
		52,01%	24575	47249			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		92,01%	43472	47249			
8.2.	<i>Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi</i>						
8.2.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B <sub>10saniyə</sub>			
		27,26%	951	3488			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		46,7%	64	137			
8.9	<i>Əks əlaqə səviyyəsi</i>						
8.9.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B <sub>10saniyə</sub>	Min 90%
		99,91%	951	1205	1329	3488	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>Zs</sub>	Ə	O	C	S	
		100%	64	6	67	137	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B <sub>10saniyə</sub>	B	D			Max 5%
		7,38%	3488	47249			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		7,99%	3777	47249			

**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

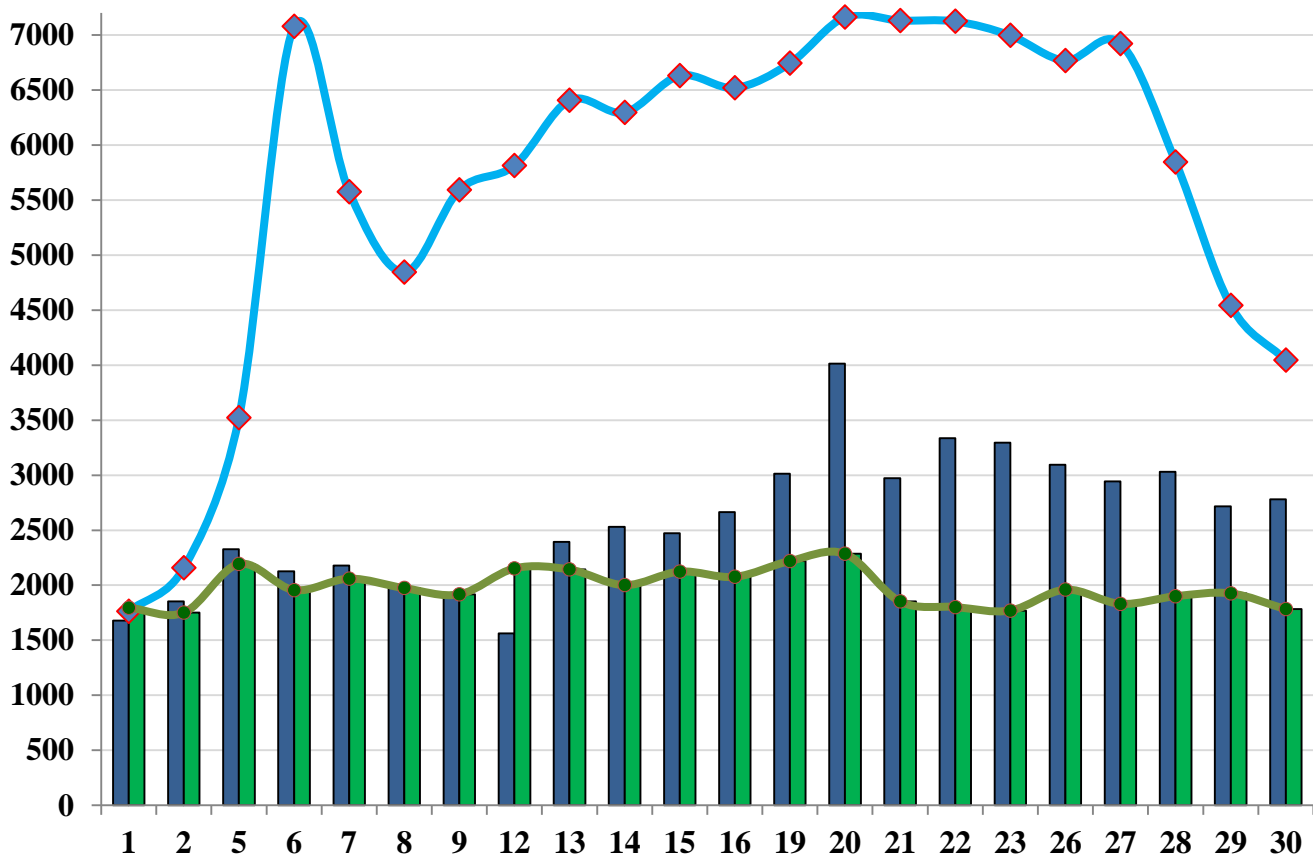
		<b>Gümumi</b>	<b>M</b>	<b>C</b>	
8.4.	Ümumilikdə	00:01:10	914:56:52	47249	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> cavablandırılmış	<b>M</b>	<b>C</b>	
		00:01:06	791:43:20	43472	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> itirilmiş	<b>M</b>	<b>B</b>	
		00:01:57	123:13:32	3777	
8.5.	<b>Orta cavablandırma müddəti</b>				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		00:03:55	2893:18:07	44346	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		<b>3,97</b>	3866	975	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	<b>H</b>	<b>N</b>	<b>Q</b>	
		<b>100%</b>	975	975	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	<b>MÇ</b>	<b>M</b>	<b>Q</b>	
		<b>3,60%</b>	1567	43472	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>44,42%</b>	696	1567	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>12,64%</b>	198	1567	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	<b>17,87%</b>	280	1567	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>24,25%</b>	380	1567	
8.7.5	Təkliflərin qəbulu	<b>0,64%</b>	10	1567	
8.7.6	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	<b>0,13%</b>	2	1567	
8.7.7	Anonim	<b>0,06%</b>	1	1567	

8.8.	<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>89,2%</b>	870	975	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>6,5%</b>	63	975	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>4,3%</b>	42	975	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	<b>1,85%</b>	18	975	
8.8.3.2	<i>İTSSDQBİ</i>	<b>1,33%</b>	13	975	
8.8.3.3	<i>BKVYNBİ</i>	<b>0,92</b>	9	975	
8.8.3.4	<i>BVVMBİ</i>	<b>0,10</b>	1	975	
8.8.3.5	<i>KSİBİ</i>	<b>0,10</b>	1	975	
8.11.	<b><i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i></b>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		<b>87,43%</b>	39289	44940	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		<b>89,92% 98,08%*</b>	13933	15495	Min 85%
8.13.	<b><i>Xidmətin keyfiyyəti</i></b>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		<b>87,44%</b>	19237	22000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		<b>82,73%</b>	182	220	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Yfakt	Yproq
		<b>92,52%</b>	<b>-7,48%</b>	2839:50:54	3069:32:39
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	Y	A1	A2	
		<b>100%</b>	0:00:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>37,63%</b>	149	396	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

## 2021-ci ilin aprel ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin aprel ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **2,7 dəfə azalaraq 47249**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **1,3 dəfə azalaraq 43472** olmuşdur. Ötən ildə zənglərin çox olmasına səbəb 2020-ci ilin müvafiq dövründə ölkə ərazisində xüsusi karantin rejiminin başlanması, həmin dövrdə müvafiq icazələrin verilməsi ilə bağlı daxil olan zənglər, eyni zamanda Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, məcburi dövlət sosial sığorta, işsizlikdən sığorta və icbari tibbi sığorta haqları bəyannamə (hesabat) formasının (Vahid bəyannamə) istifadəyə verilməsi ilə bağlı daxil olan zənglər olmuşdur.

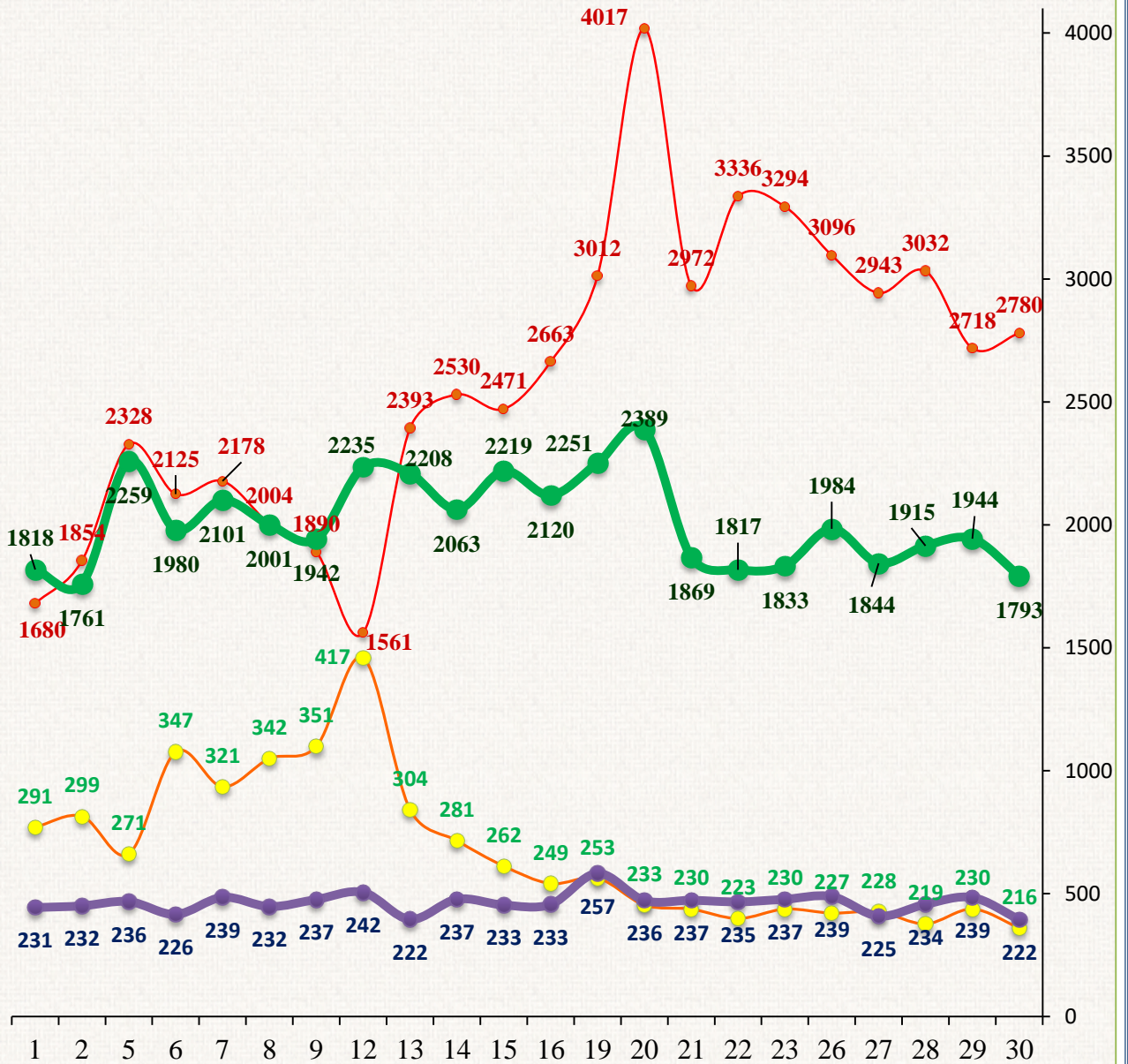


■ 2020-ci ilin aprel ayında cavablandırılan      ■ 2021-ci ilin aprel ayında cavablandırılan

◆ 2020-ci ilin aprel ayında daxil olan      ● 2021-ci ilin aprel ayında daxil olan



**Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi**



● Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2020 Aprel)

● Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021 Aprel)

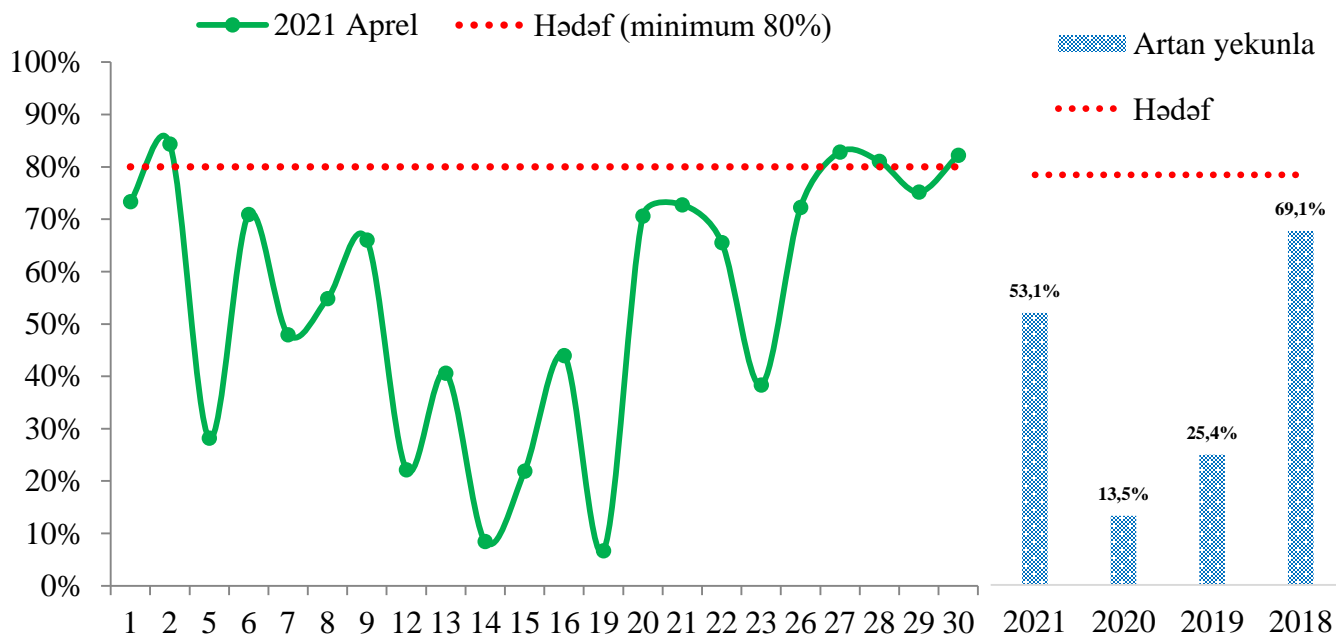
● Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2020 Aprel)

● Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021 Aprel)

## 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

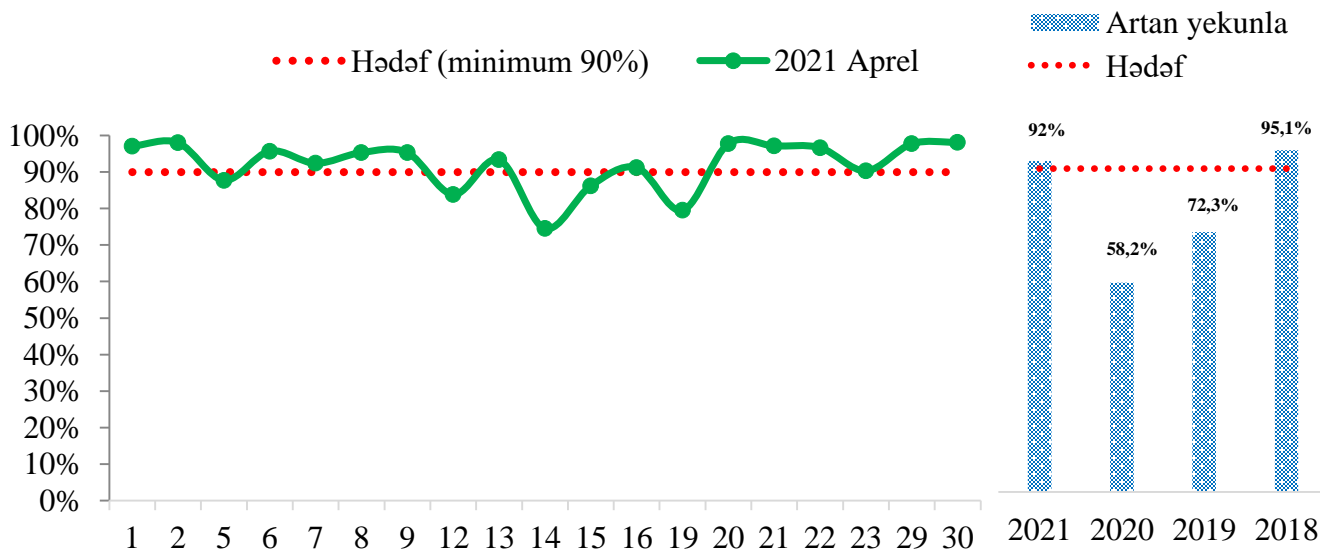
### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin aprel ayı üzrə xidmət səviyyəsi 52,01% olmuşdur.



## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2021-ci ilin aprel ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 92,01% olmuşdur.

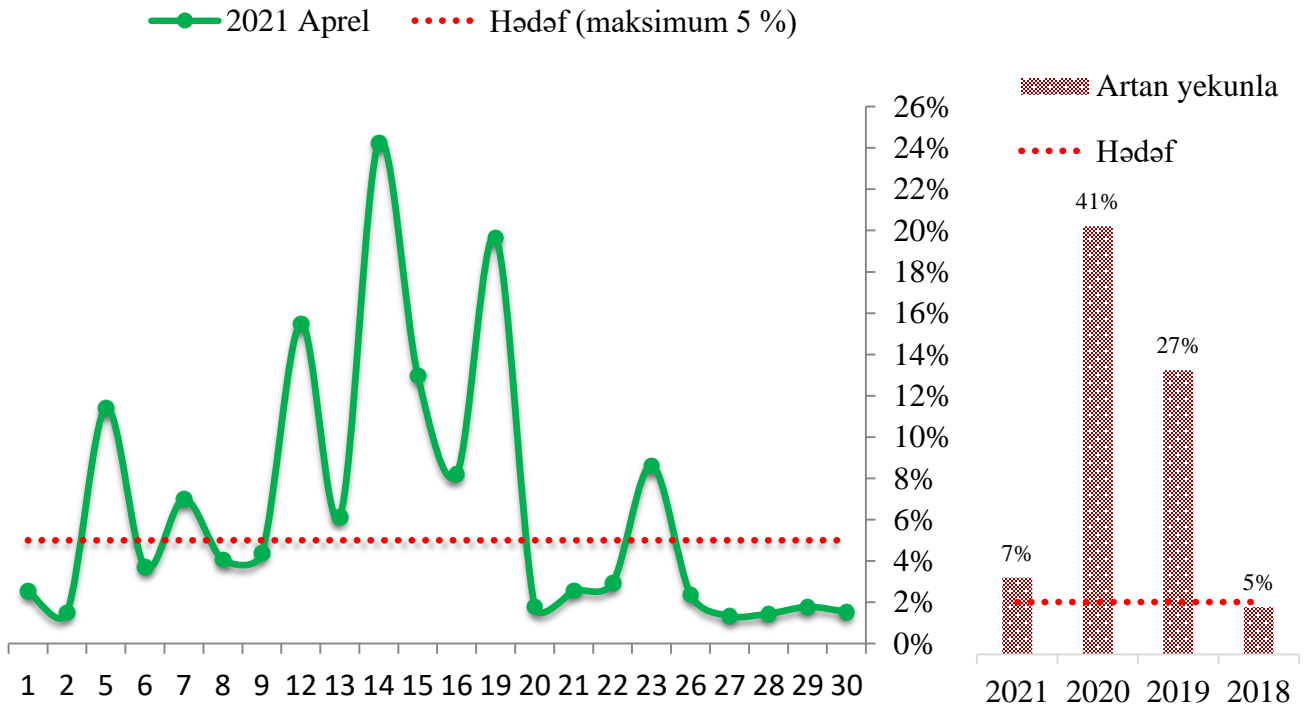




## Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Aprel ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **60** olmuşdur.

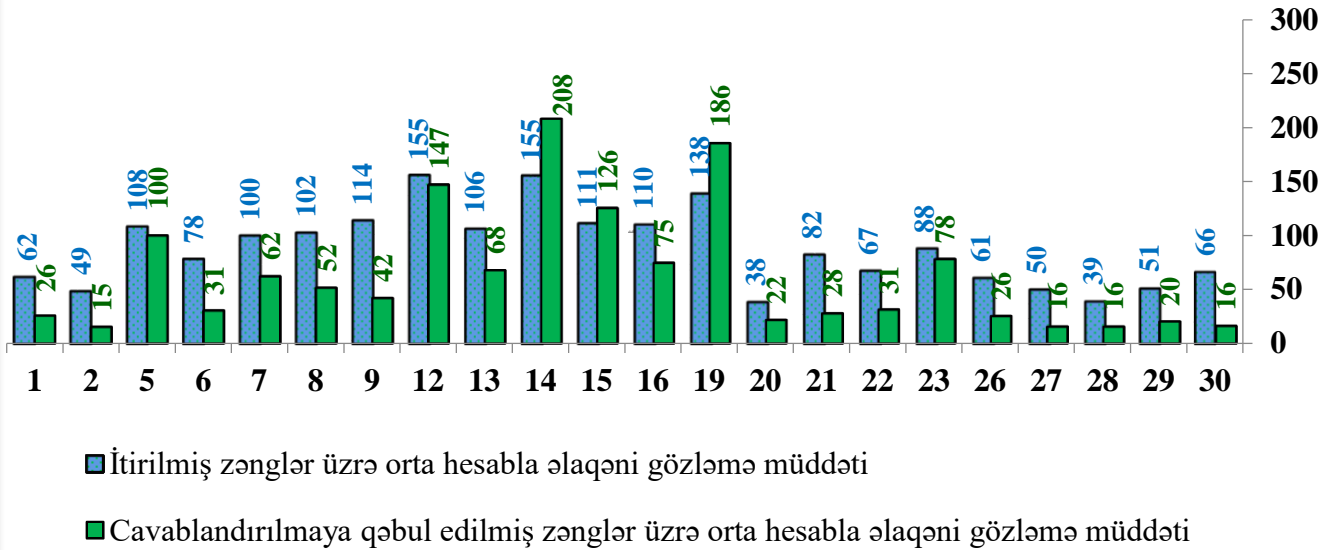
2021-ci ilin aprel ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 7,38 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin aprel ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 6 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 57 saniyə olmuşdur.

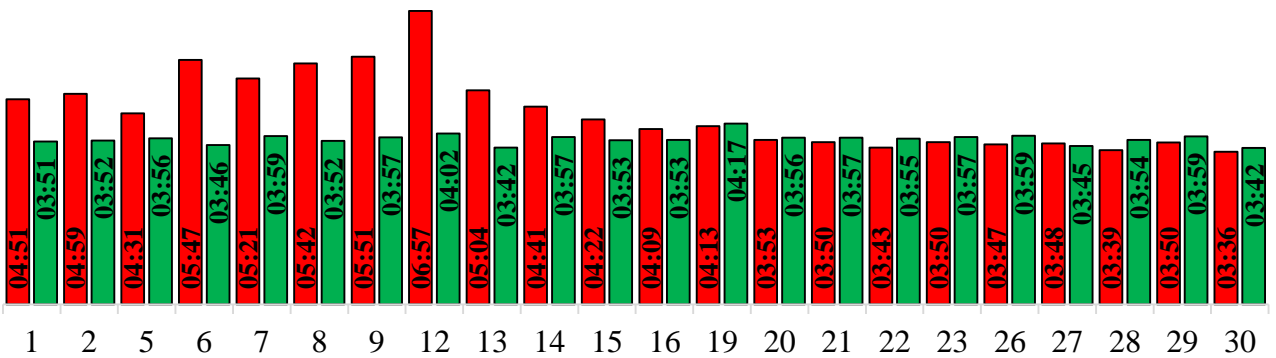
Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

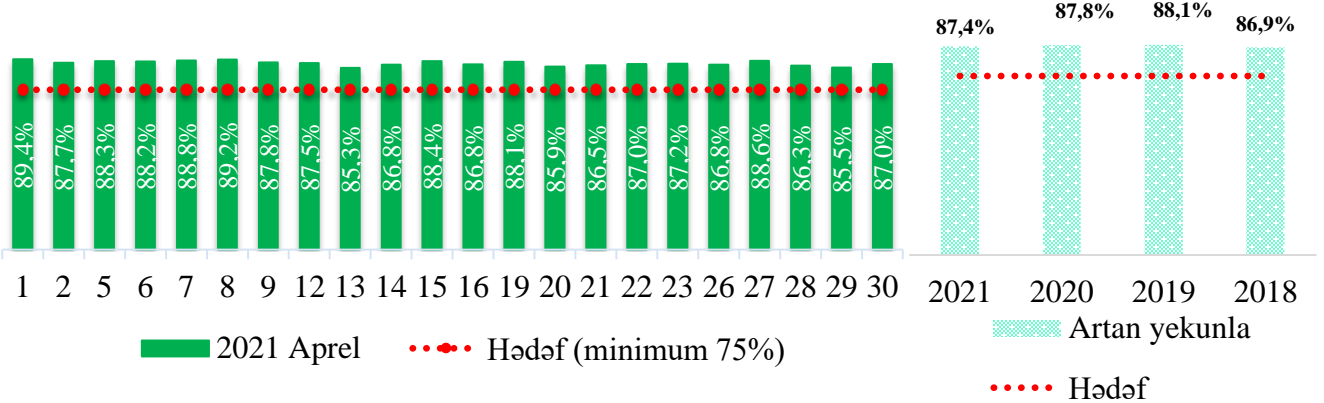
2021-ci ilin aprel ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 55 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,97 gün olmuşdur.

■ 2020-ci ilin aprel ayı üzrə ■ 2021-ci ilin aprel ayı üzrə



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

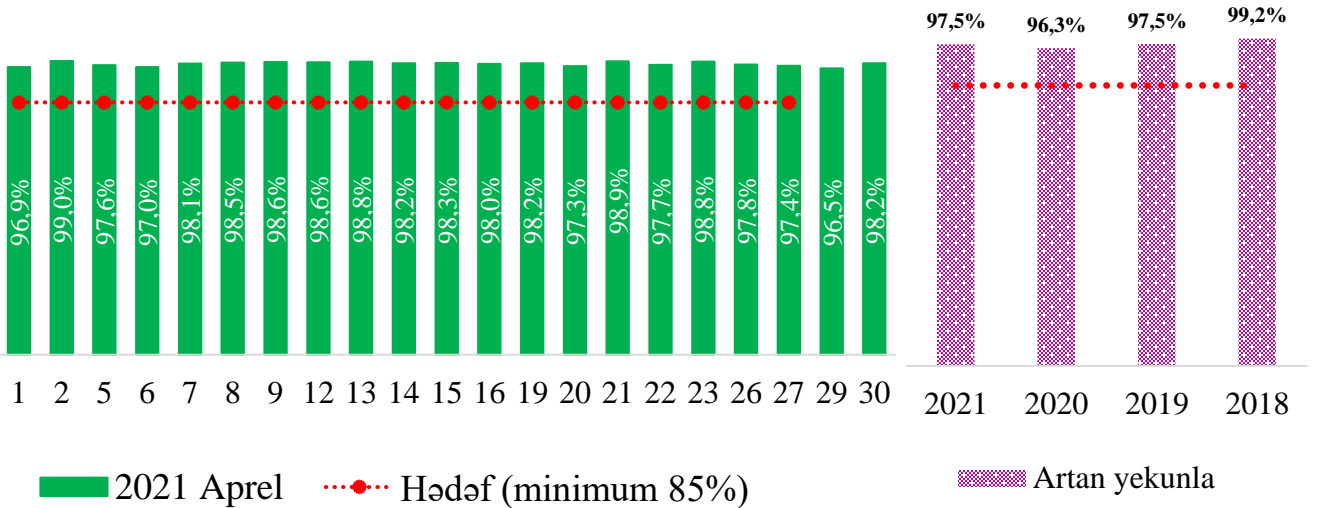
2021-ci ilin aprel ayı üzrə bu göstərici 87,43% olmuşdur.



## Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin aprel ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 40957-nə sorğu göndərilmiş və 15495 zəng (37,8%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1562-i (10,1%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1264-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 286 (2,7%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 135 (0,9%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

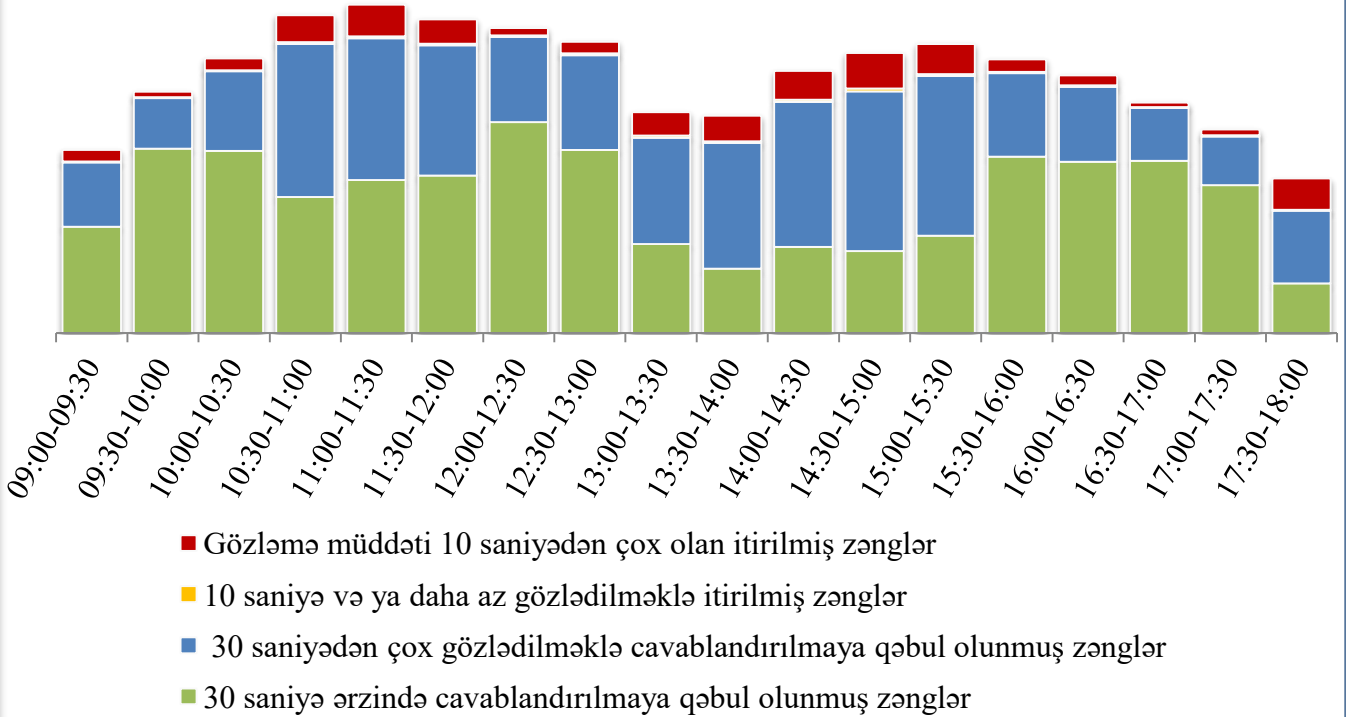
2021-ci ilin aprel ayı üzrə bu göstərici 98,08% olmuşdur.



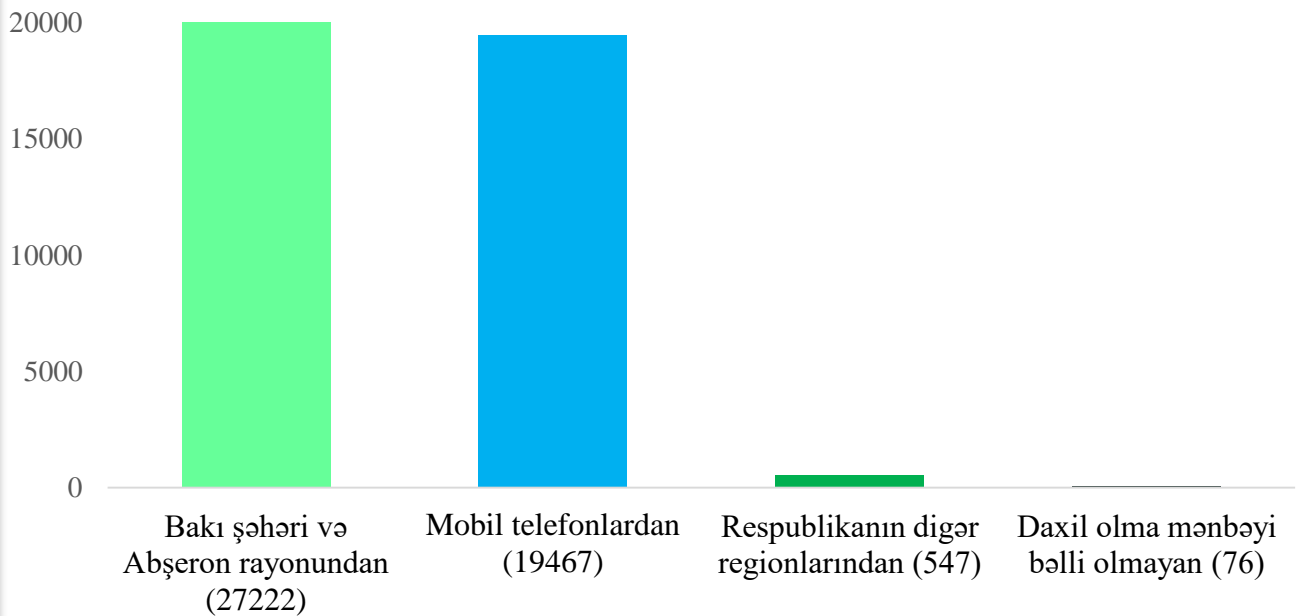
## Aprel ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



**Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü**



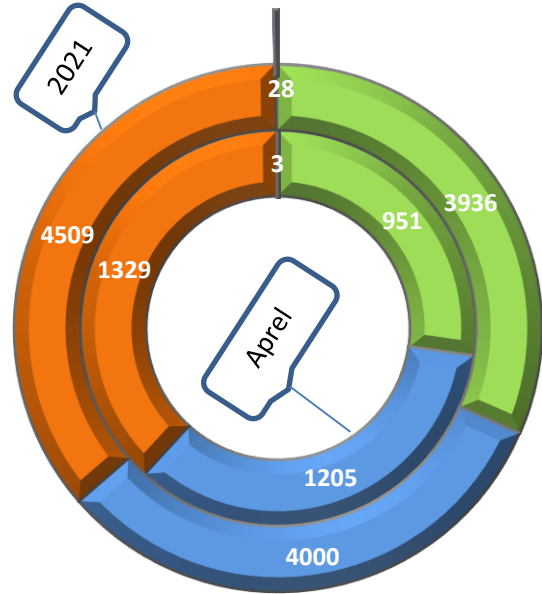
**Zənglərin daxil olma istiqamətləri**



## Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglərlə bağlı görülmüş işlər barədə

2021-ci ilin aprel ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 3488 (2021-ci il üzrə 12473) itirilmiş zəng olmuşdur.

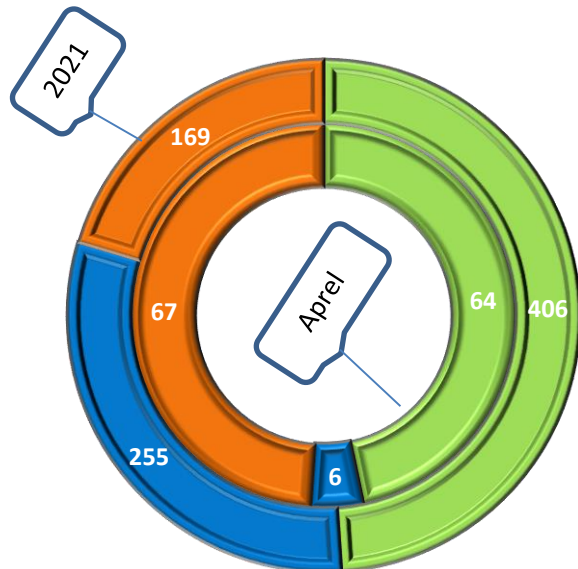
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



### Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin aprel ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **617** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **137** (2021-ci il üzrə **830**) müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər



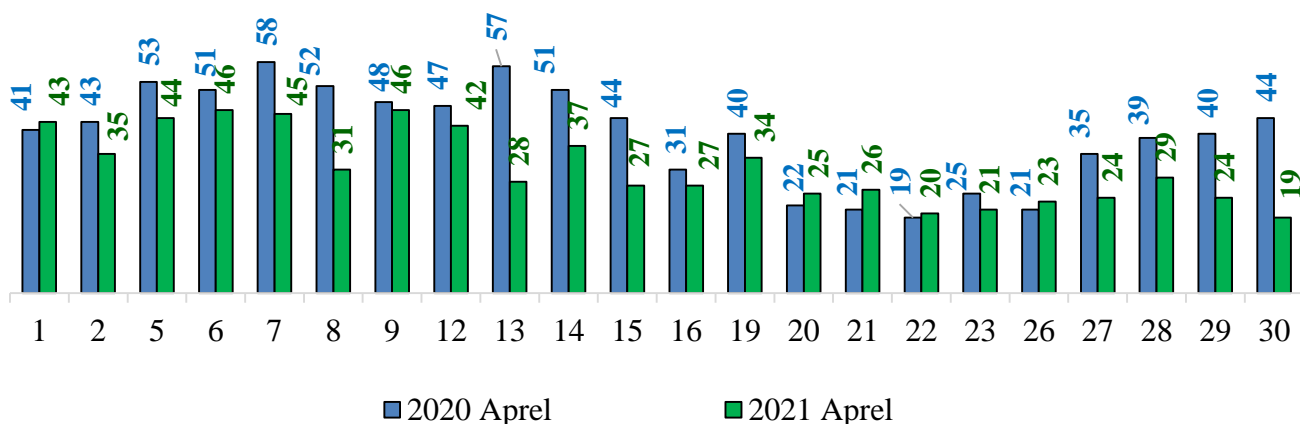


## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin aprel ayı ərzində **1567** (2021-ci il üzrə 5710) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **34,2 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 15,1 faiz) azdır.

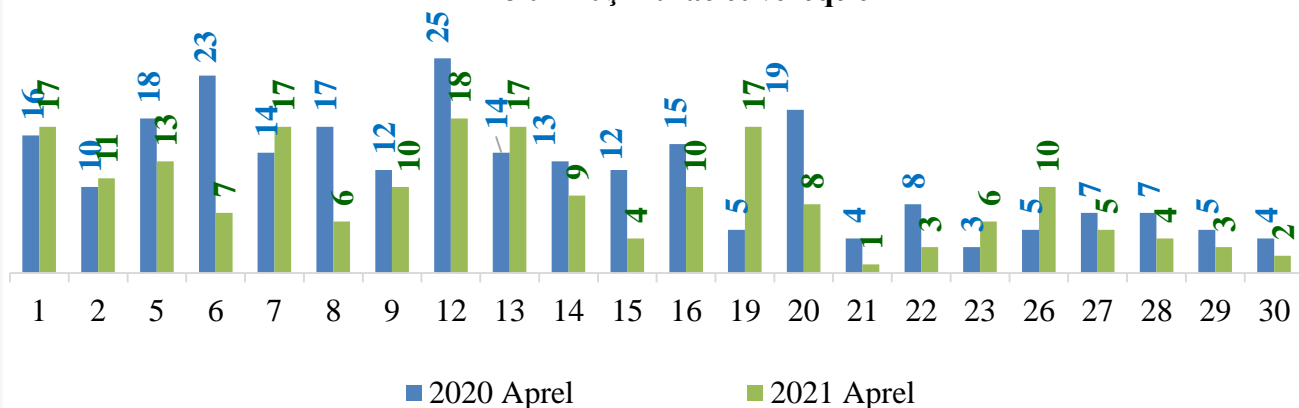
2021-ci ilin aprel ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **696** (2021-ci il üzrə 2603) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2021-ci ilin aprel ayı ilə müqayisədə 21 faiz (2020-ci il ilə müqayisədə 20,1 faiz) azdır.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



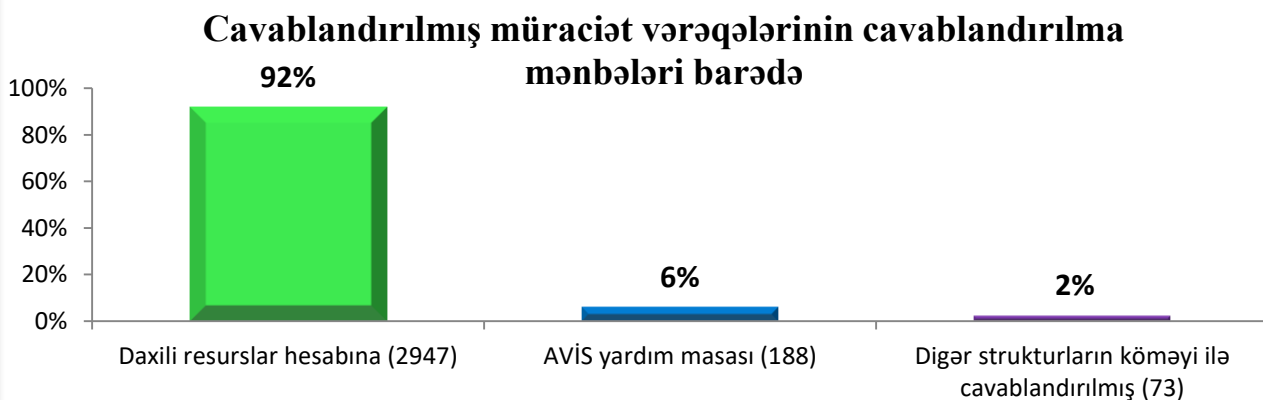
2021-ci ilin aprel ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **198** (2021-ci il üzrə **625**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin aprel ayı ilə müqayisədə **22,7 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 17,9 faiz çoxdur) azdır.

### Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



## Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

2021-ci ilin yanvar - aprel ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3208 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2947-si daxili resurslar hesabına, 188-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 44-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 13-ü İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 12-si Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



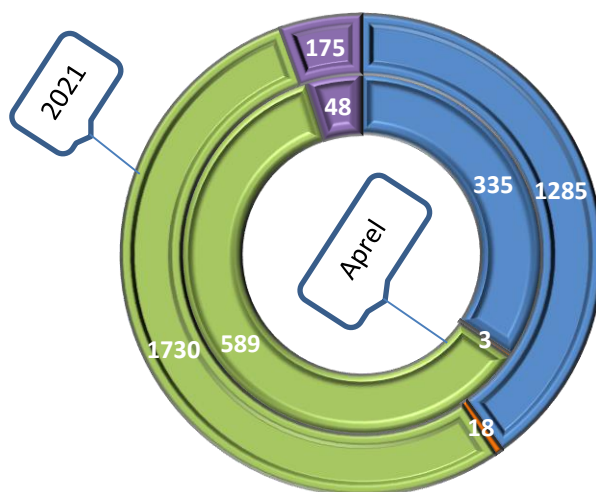
## Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

■ Qanunvericiliyin izahı

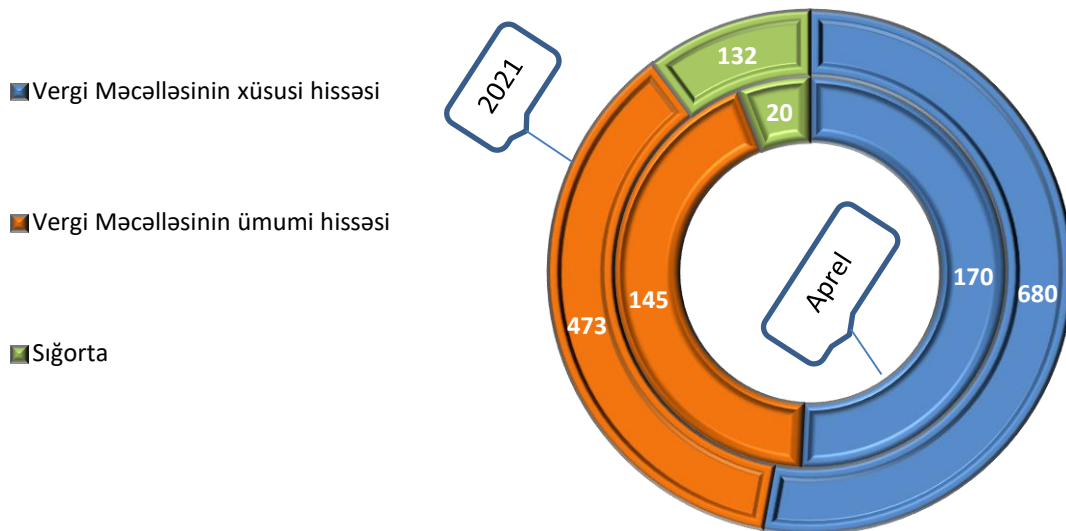
■ Əməliyyatlar

■ Əməliyyatlara dəstək

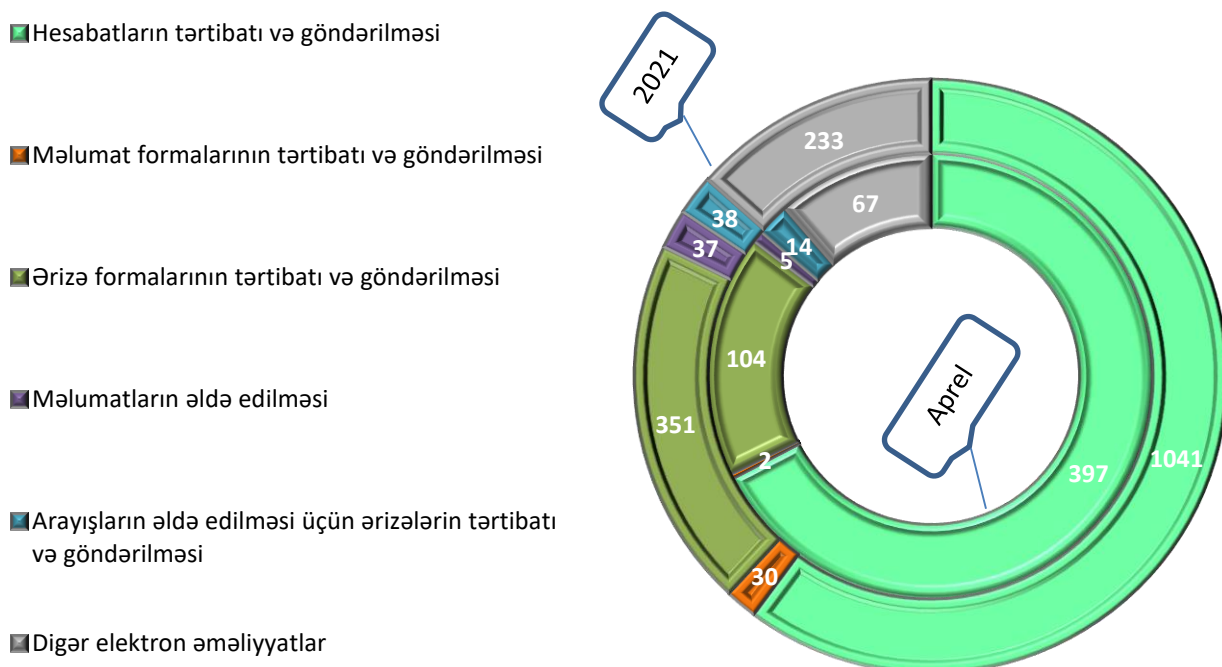
■ DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



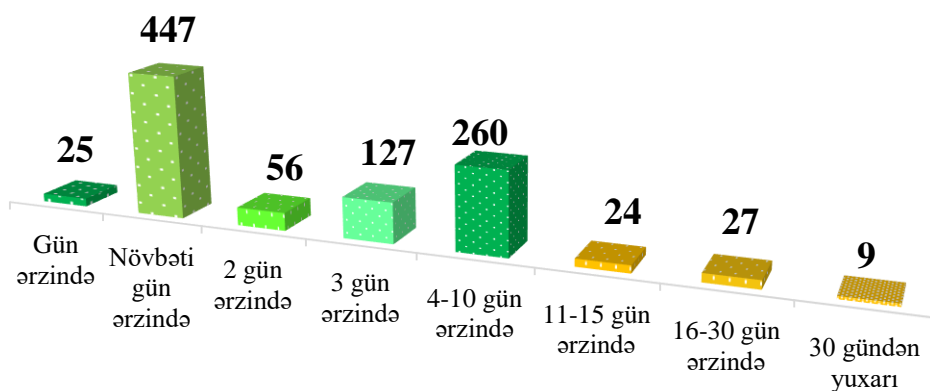
## Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri əməliyyatlara dəstək



2021-ci ilin yanvar-aprel ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 18 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i fiziki şəxsin uçotu, 1-i sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 1-i Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi, 15-i isə şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

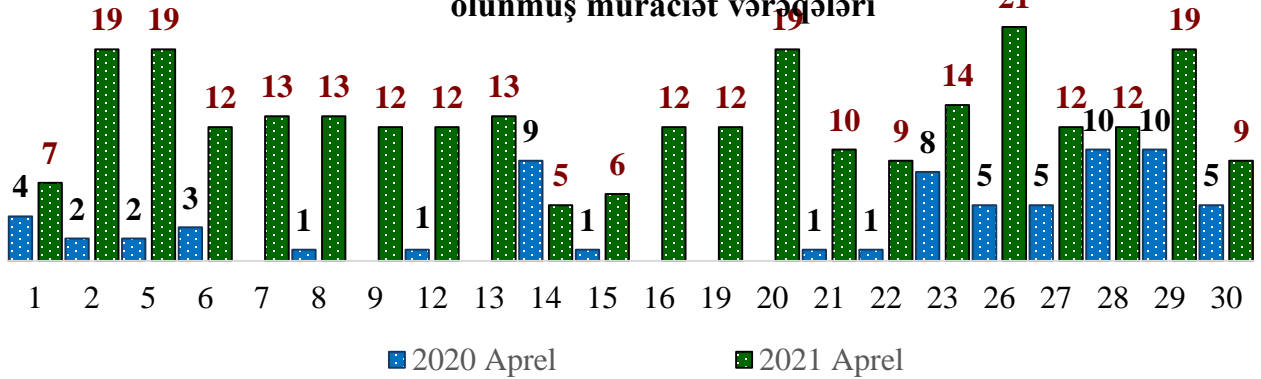
2021-ci ilin aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,97 gün** olmuşdur.

2021-ci ilin aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



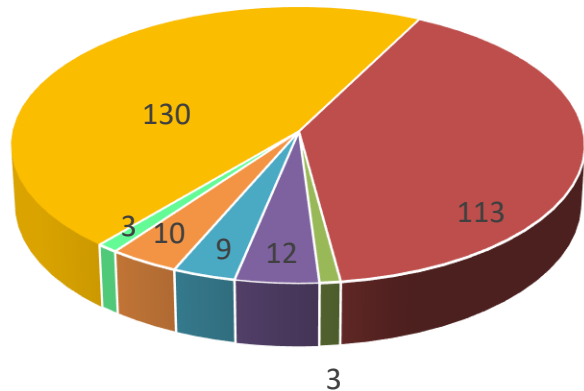
2021-ci ilin aprel ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **280** (2021-ci il üzrə **1431**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **4,1 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,8 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 130) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

### 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

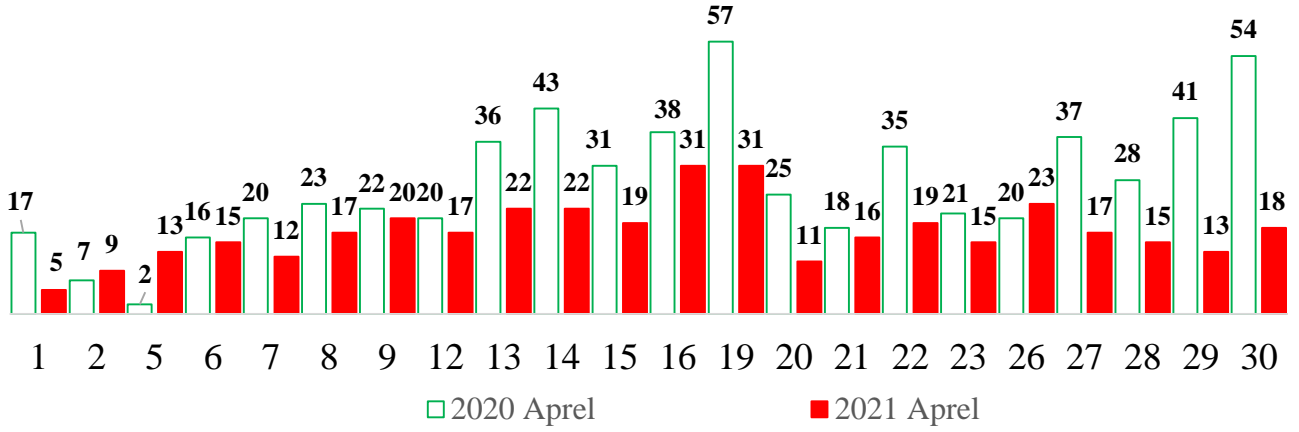


### 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (130)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (113)
- Vergi öhdəliklərinin azaldılması (3)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (12)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (9)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (10)
- Digər (3)

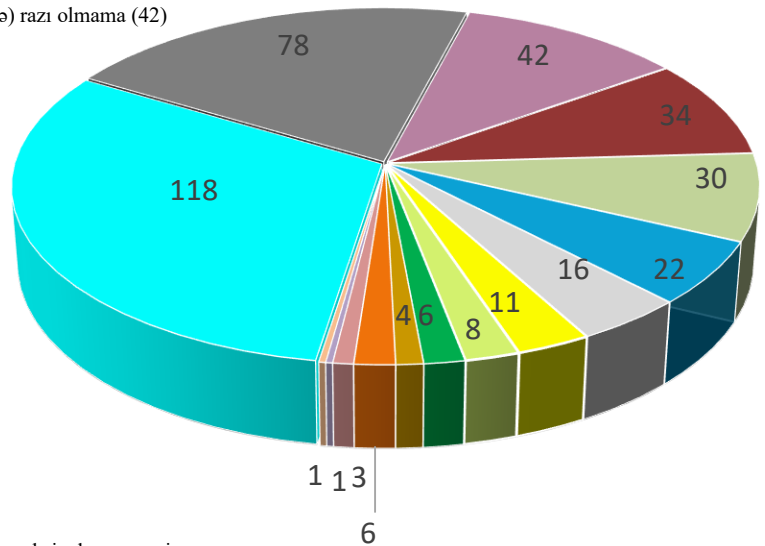


2021-ci ilin aprel ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **380** (2021-ci il üzrə **990**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,6 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,6 dəfə**) azdır.



### Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

- Kameral vergi yoxlamaları (118)
- Müraziətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (78)
- Müraziətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (42)
- Xətalar (34)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (30)
- Uçot (22)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (16)
- Digər (11)
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti (8)
- Etik davranış (6)
- Qeydiyyat (4)
- Edilmiş zənglər (6)
- Operativ vergi nəzarəti (3)
- Artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması (1)
- Göndərilmiş bildirişlər (1)



2021-ci ilin aprel ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı **10** sayda təklif xarakterli, **2** sayda rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı, **1** sayda isə anonim müraciət qəbul edilmişdir.

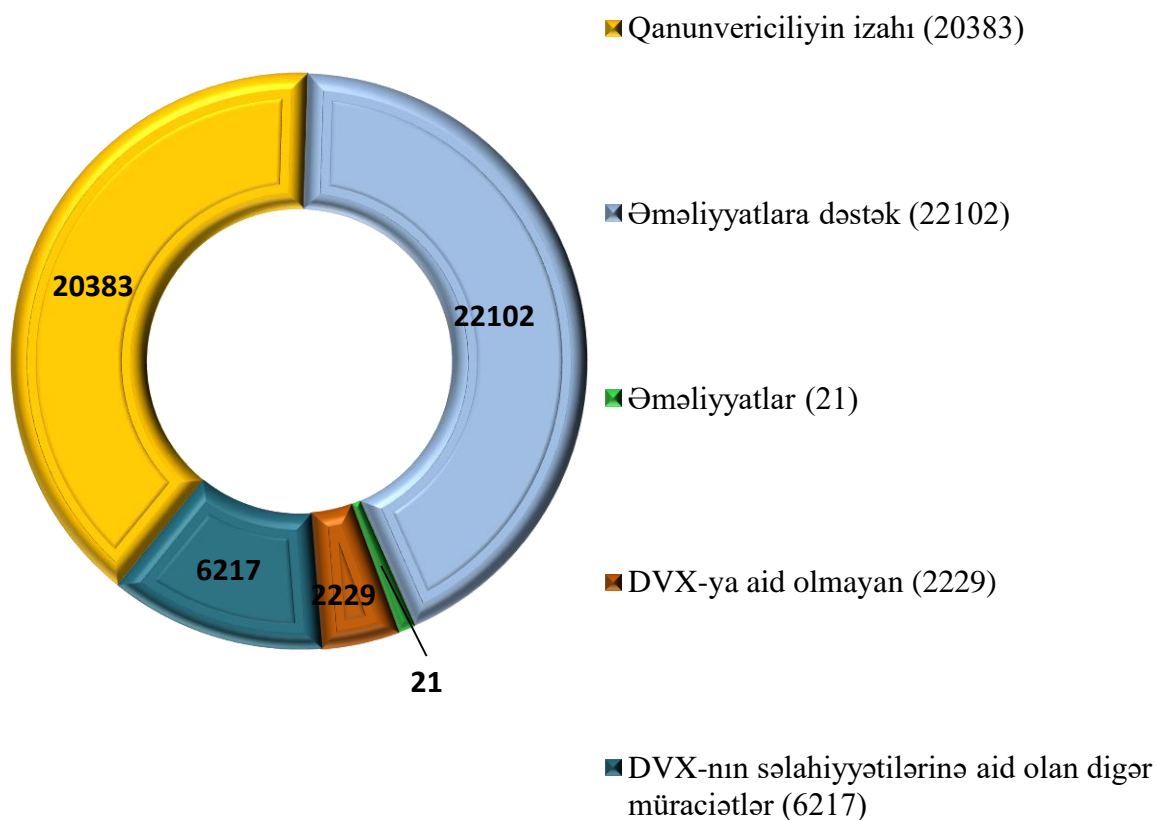


## Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin aprel ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **50952** (2021-ci il üzrə **178565**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **27,2** (2021-ci il üzrə **0,3 faiz çoxdur**) faiz azdır.

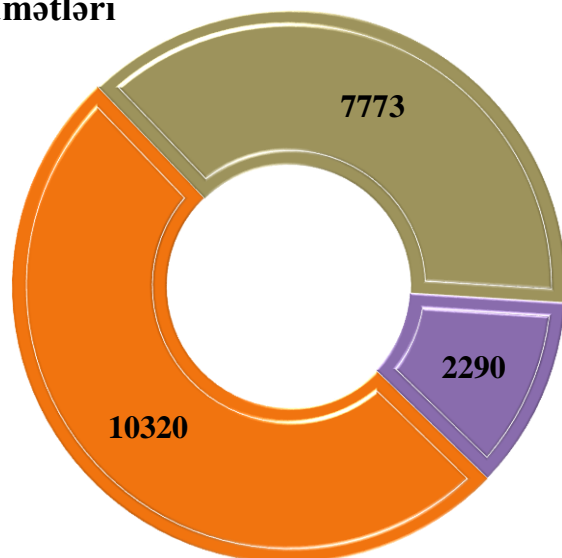
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **22102-si** Əməliyyatlara dəstək, **20383-ü** Qanunvericiliyin izahı, **6217-si** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **21** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **2229** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1852** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



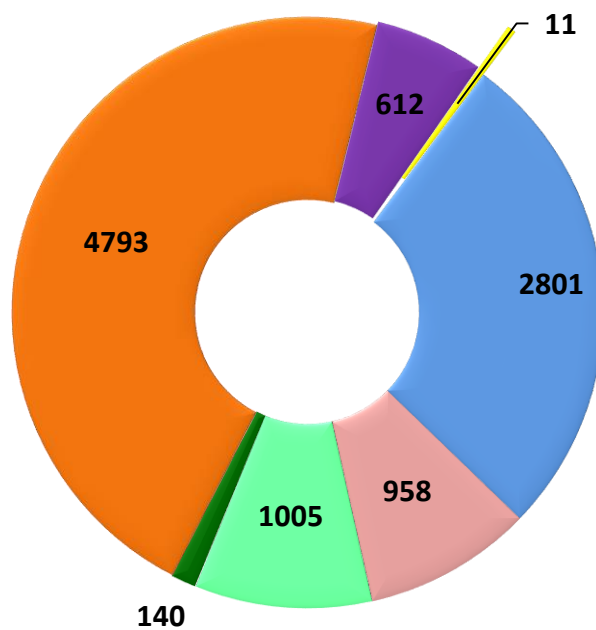
## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi
- Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi
- Sığorta

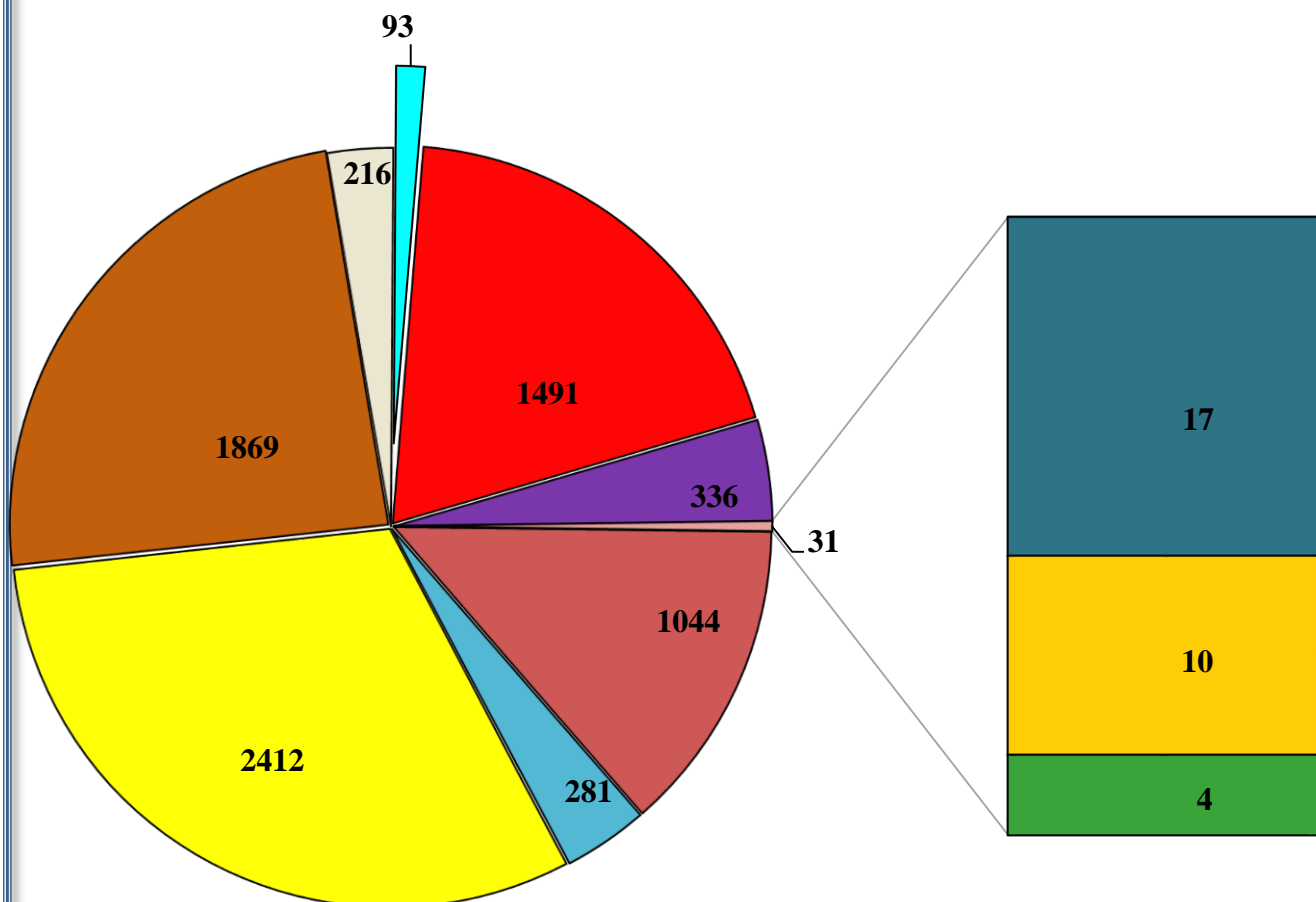


## Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (958)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (1005)
- Vergi orqanları - III fəsil (140)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (4793)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (612)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (11)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (2801)



## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (811)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (224)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (2412)

■ ƏDV - XI Fəsil (1869)

■ Aksiz - XII Fəsil (17)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (216)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (93)

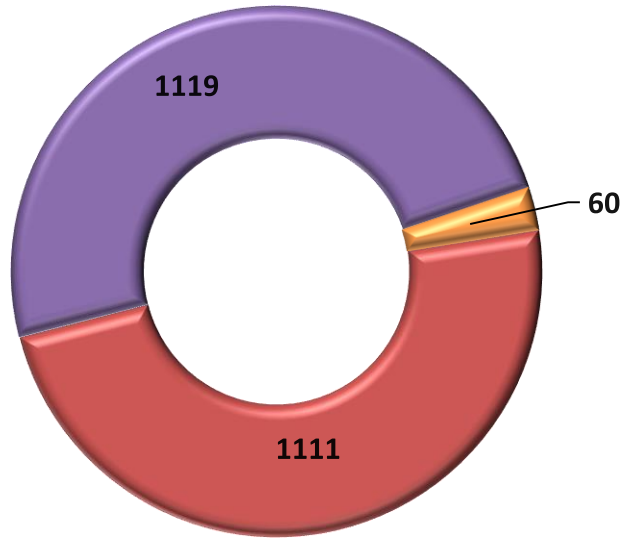
■ Yol vergisi - XV fəsil (10)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (4)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1491)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (336)

## Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ İcbari tibbi sığorta   ■ Məcburi dövlət sosial sığortası   ■ İşsizlikdən sığorta

## Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

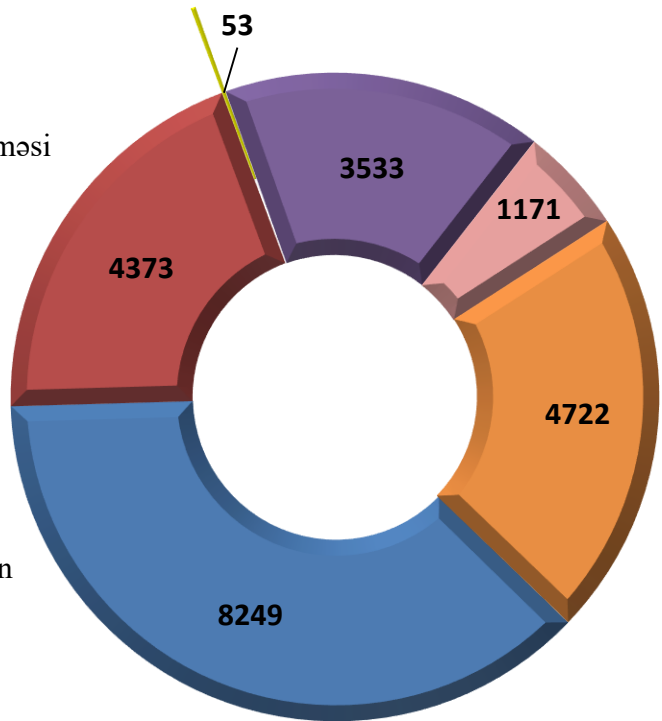
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

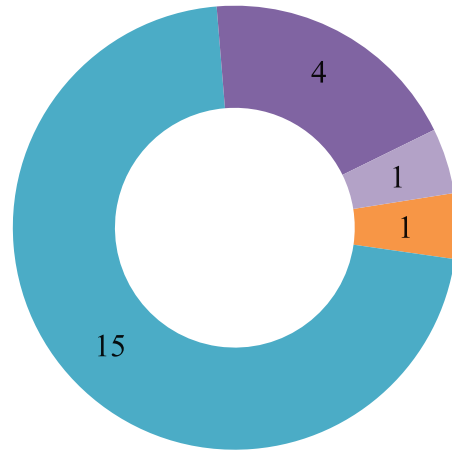
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



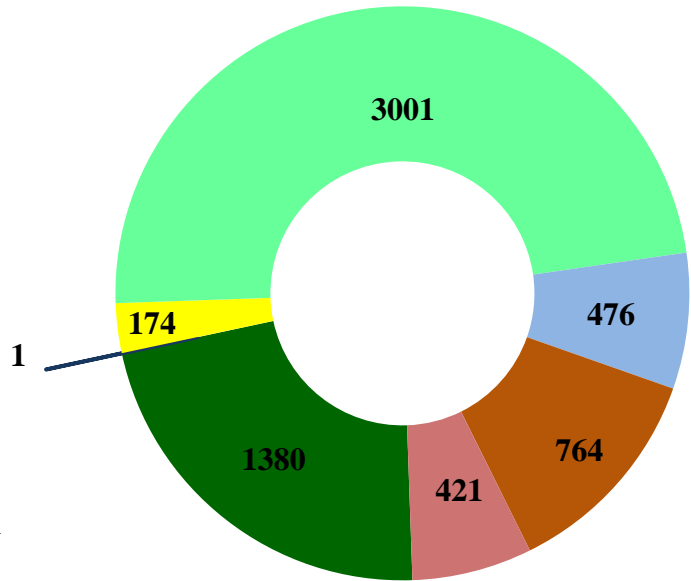
## Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Fiziki şəxsin uçotu
- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi



## DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- Asan imza
- İcazə (xüsusi karantin)
- Maliyyə dəstəyi
- Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı
- Məlumatların izahı
- Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə
- Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı



## Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

■ Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (589)

■ Maliyyə Nazirliyi (259)

■ Dövlət Gömrük Komitəsi (222)

■ Mərkəzi Bank (banklar) (164)

■ Ədliyyə Nazirliyi (138)

■ Mobil operator (123)

■ Kapital Bank ( Ədv geri al ilə bağlı) (118)

■ İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (116)

■ Digər (103)

■ İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (94)

■ STXM (88)

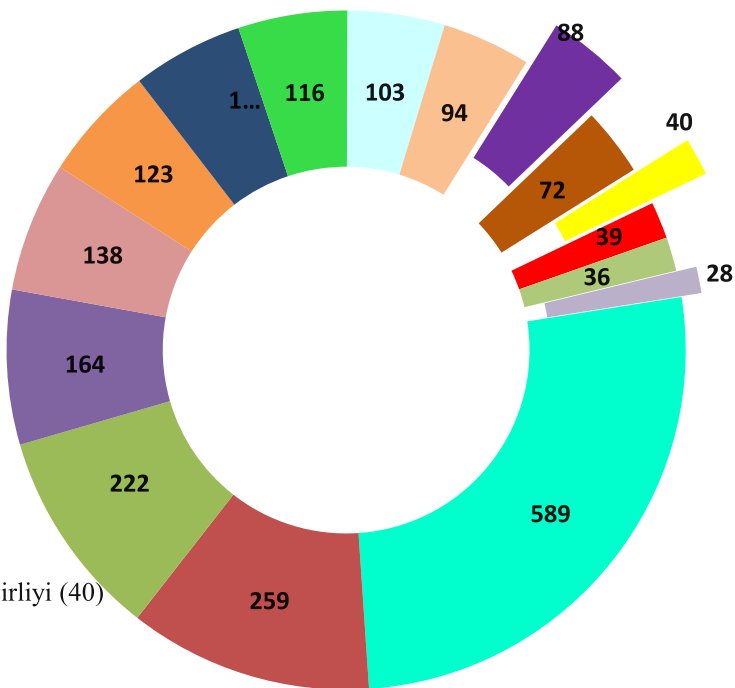
■ Daxili İşlər Nazirliyi (72)

■ Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (40)

■ Best Solutions MMC (39)

■ Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (36)

■ Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (28)



## Xidmət göstərilməyən zənglər

■ Əlaqə kəsildi (1159)

■ Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (216)

■ Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (185)

■ Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (114)

■ Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (77)

■ Xarici dildə olan zənglər (38)

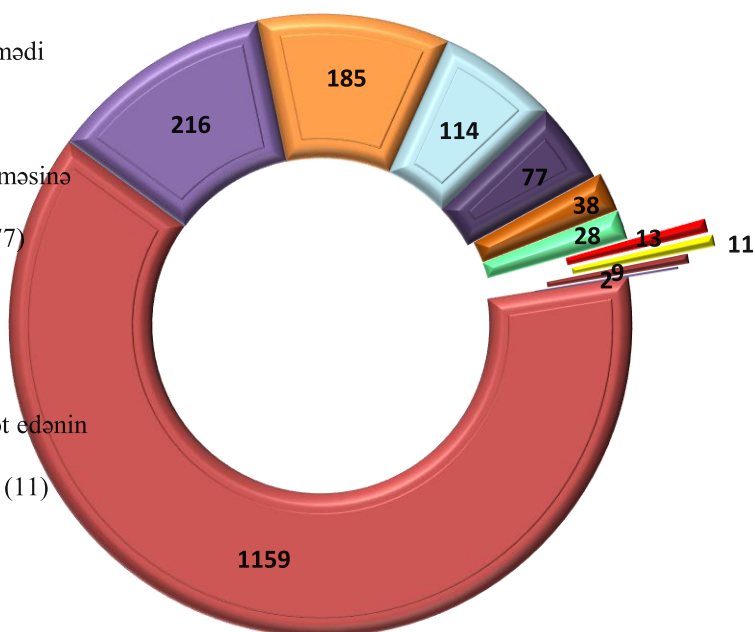
■ Yanlış zənglər (28)

■ Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (13)

■ Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (11)

■ Kim olduğu bilinmir (9)

■ Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) (2)





## 2021-ci ilin yanvar-aprel ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

I.	<i>Qanunvericiliyin izahı</i>	64870	35,70%
<b>1.1.</b>	<b><i>Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi</i></b>	<b>29277</b>	<b>16,11%</b>
<b>1.1.1.</b>	<b><i>Ümumi müddəalar</i></b>	<b>3109</b>	<b>1,71%</b>
1.1.1.1	<i>Əsas anlayışlar</i>	1052	0,58%
1.1.1.2	<i>İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet</i>	1942	1,07%
1.1.1.3	<i>Digər</i>	115	0,06%
<b>1.1.2.</b>	<b><i>Vergi ödəyicisi (vergi agentı)</i></b>	<b>2898</b>	<b>1,59%</b>
1.1.2.1	<i>Hüquqlar</i>	280	0,15%
1.1.2.2	<i>Vəzifələr</i>	2536	1,40%
1.1.2.3	<i>Digər</i>	82	0,05%
<b>1.1.3.</b>	<b><i>Vergi orqanları</i></b>	<b>408</b>	<b>0,22%</b>
1.1.3.1	<i>Hüquqlar</i>	215	0,12%
1.1.3.2	<i>Vəzifələr</i>	130	0,07%
1.1.3.3	<i>Digər</i>	63	0,03%
<b>1.1.4.</b>	<b><i>Vergi nəzarəti</i></b>	<b>14501</b>	<b>7,98%</b>
<b>1.1.4.1</b>	<b><i>Uçot</i></b>	<b>7674</b>	<b>4,22%</b>
1.1.4.1.1	<i>Fiziki şəxslər</i>	3661	2,01%
1.1.4.1.2	<i>NKA, Pos-terminal uçotu</i>	947	0,52%
1.1.4.1.3	<i>Obyektin, filialın uçotu</i>	2162	1,19%
1.1.4.1.4	<i>Şəhadətnamə dublikatın alınması</i>	859	0,47%
1.1.4.1.5	<i>Digər</i>	45	0,02%
<b>1.1.4.2</b>	<b><i>Qeydiyyat</i></b>	<b>3221</b>	<b>1,77%</b>
1.1.4.2.1	<i>MMC</i>	3102	1,71%
1.1.4.2.2	<i>ŞC</i>	41	0,02%
1.1.4.2.3	<i>Digər</i>	78	0,04%
<b>1.1.4.3</b>	<b><i>Kameral vergi yoxlaması</i></b>	<b>3325</b>	<b>1,83%</b>
<b>1.1.4.4</b>	<b><i>Operativ vergi nəzarəti</i></b>	<b>164</b>	<b>0,09%</b>
<b>1.1.4.5</b>	<b><i>Səyyar vergi yoxlaması</i></b>	<b>89</b>	<b>0,05%</b>
<b>1.1.4.6</b>	<b><i>Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması</i></b>	<b>4</b>	<b>0,002%</b>
<b>1.1.4.7</b>	<b><i>Digər</i></b>	<b>24</b>	<b>0,01%</b>
<b>1.1.5.</b>	<b><i>Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət</i></b>	<b>1825</b>	<b>1,00%</b>
1.1.5.1	<i>Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları</i>	694	0,38%
1.1.5.2	<i>Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları</i>	687	0,38%
1.1.5.3	<i>Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər</i>	396	0,22%
1.1.5.4	<i>Digər</i>	48	0,03%
<b>1.1.6.</b>	<b><i>Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi</i></b>	<b>51</b>	<b>0,03%</b>
<b>1.1.7.</b>	<b><i>Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar</i></b>	<b>6485</b>	<b>3,57%</b>
<b>1.1.7.1.</b>	<b><i>Vergilər üzrə borcların alınması</i></b>	<b>4215</b>	<b>2,32%</b>
1.1.7.1.1	<i>Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi</i>	2218	1,22%
1.1.7.1.2	<i>Sərəncamın geriçağırılması</i>	1942	1,07%
1.1.7.1.3	<i>Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması</i>	24	0,01%
1.1.7.1.4	<i>Digər</i>	31	0,02%
<b>1.1.7.2</b>	<b><i>Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi</i></b>	<b>64</b>	<b>0,04%</b>
<b>1.1.7.3</b>	<b><i>Müddətlərin müəyyən edilməsi</i></b>	<b>78</b>	<b>0,04%</b>
<b>1.1.7.4</b>	<b><i>Vergi ödəyiciləri ilə yazışma</i></b>	<b>28</b>	<b>0,02%</b>
<b>1.1.7.5</b>	<b><i>Elektron qaimə-fakturaları</i></b>	<b>561</b>	<b>0,31%</b>
<b>1.1.7.6</b>	<b><i>Malların alış-aktı</i></b>	<b>306</b>	<b>0,17%</b>
<b>1.1.7.7</b>	<b><i>Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması</i></b>	<b>245</b>	<b>0,13%</b>
<b>1.1.7.8</b>	<b><i>Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi</i></b>	<b>12</b>	<b>0,01%</b>
<b>1.1.7.9</b>	<b><i>Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi</i></b>	<b>215</b>	<b>0,12%</b>
<b>1.1.7.10</b>	<b><i>Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması</i></b>	<b>707</b>	<b>0,39%</b>
<b>1.1.7.11</b>	<b><i>Digər</i></b>	<b>54</b>	<b>0,03%</b>

1.2.	<b>Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi</b>	<b>25988</b>	<b>14,30%</b>
1.2.1.	<b>Gəlir vergisi</b>	<b>3766</b>	<b>2,07%</b>
1.2.1.1.	Vergi ödəyiciləri	125	0,07%
1.2.1.2.	Vergitutma obyektı	476	0,26%
1.2.1.3.	Verginin dərəcəsi	1104	0,61%
1.2.1.4.	Azadolmalar və güzəştlər	2052	1,13%
1.2.1.5.	Digər	9	0,005%
1.2.2.	<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>961</b>	<b>0,53%</b>
1.2.2.1.	Vergi ödəyiciləri	54	0,03%
1.2.2.2.	Vergitutma obyektı	333	0,18%
1.2.2.3.	Azadolmalar və güzəştlər	552	0,30%
1.2.2.4.	Digər	22	0,01%
1.2.3.	<b>Gəlir-Mənfəət</b>	<b>6822</b>	<b>3,75%</b>
1.2.3.1.	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərcələr, zərər	1544	0,85%
1.2.3.2.	İkqiət vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr	102	0,06%
1.2.3.3.	Ödəmə mənbəyində vergilər	1755	0,97%
1.2.3.4.	Gəlirlərin və xərcələrin uçotu	446	0,25%
1.2.3.5.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	2938	1,62%
1.2.3.6.	Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər	13	0,007%
1.2.3.7.	Digər	24	0,01%
1.2.4.	<b>ƏDV</b>	<b>7047</b>	<b>3,88%</b>
1.2.4.1.	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat	854	0,47%
1.2.4.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri	1665	0,92%
1.2.4.3.	Azadolmalar və sıfır dərəcə	878	0,48%
1.2.4.4.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	962	0,53%
1.2.4.5.	Ədv geri al ilə bağlı	2668	1,47%
1.2.4.6.	Digər	20	0,01%
1.2.5.	<b>Aksız</b>	<b>96</b>	<b>0,05%</b>
1.2.5.1.	Vergi ödəyiciləri	13	0,007%
1.2.5.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı	14	0,007%
1.2.5.3.	Verginin dərəcəsi	46	0,03%
1.2.5.4.	Azadolmalar	7	0,004%
1.2.5.5.	Aksızın hesablanması və ödənilməsi	16	0,01%
1.2.6.	<b>Əmlak vergisi</b>	<b>785</b>	<b>0,43%</b>
1.2.6.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	204	0,11%
1.2.6.2.	Verginin dərəcələri	99	0,05%
1.2.6.3.	Azadolmalar və güzəştlər	177	0,10%
1.2.6.4.	Hesablanması və ödənilməsi	302	0,17%
1.2.6.5.	Digər	3	0,002%
1.2.7.	<b>Torpaq vergisi</b>	<b>255</b>	<b>0,14%</b>
1.2.7.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	79	0,04%
1.2.7.2.	Verginin dərəcələri	62	0,03%
1.2.7.3.	Vergi güzəştləri	19	0,01%
1.2.7.4.	Hesablanması və ödənilməsi	94	0,05%
1.2.7.5.	Digər	1	0,001%
1.2.8.	<b>Yol vergisi</b>	<b>24</b>	<b>0,01%</b>
1.2.8.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	15	0,008%
1.2.8.2.	Verginin dərəcələri	4	0,002%
1.2.8.3.	Verginin tutulması	5	0,003%
1.2.9.	<b>Mədən vergisi</b>	<b>12</b>	<b>0,007%</b>
1.2.9.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	5	0,003%
1.2.9.2.	Verginin dərəcələri	2	0,001%
1.2.9.3.	Hesablanması və ödənilməsi	5	0,003%

1.2.10.	<b>Sadələşdirilmiş vergi</b>	5031	2,77%
1.2.10.1.	Vergi ödəyiciləri	1950	1,07%
1.2.10.2.	Azadolmalar və güzəştlər	119	0,07%
1.2.10.3.	Vergitutma obyektı	151	0,08%
1.2.10.4.	Verginin dərəcəsi	1593	0,88%
1.2.10.5.	Hesablanması və ödənilməsi	1213	0,67%
1.2.10.6.	Digər	5	0,003%
1.2.11.	<b>Müvəqqəti vergi rejimi</b>	1189	0,65%
1.2.11.1.	Ümumi müddəalar	419	0,23%
1.2.11.2.	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri	122	0,07%
1.2.11.3.	Azadolmalar və güzəştlər	627	0,35%
1.2.11.4.	Sadələşdirilmiş verginin tətbiqi	21	0,01%
1.3.	<b>Sığorta</b>	9605	5,29%
1.3.1.	<b>Məcburi dövlət sosial sığortası</b>	3746	2,06%
1.3.1.1.	Sığortanın iştirakçıları	205	0,11%
1.3.1.2.	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər	2460	1,35%
1.3.1.3.	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi	1067	0,59%
1.3.1.4.	Digər	14	0,007%
1.3.2.	<b>İşsizlikdən sığorta</b>	163	0,09%
1.3.2.1.	Əsas anlayışlar	25	0,01%
1.3.2.2.	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması	79	0,04%
1.3.2.3.	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi	58	0,03%
1.3.2.4.	Digər	1	0,001%
1.3.3.	<b>İcbari tibbi sığorta</b>	5696	3,13%
1.3.3.1.	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar	371	0,20%
1.3.3.2.	İTS üzrə sığorta haqları	2318	1,28%
1.3.3.3.	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması	2023	1,11%
1.3.3.4.	Kecid müddəaları	939	0,52%
1.3.3.5.	Digər	45	0,02%
2.	<b>Əməliyyatlara dəstək</b>	78294	43,08%
2.1.	<b>Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi</b>	23642	13,01%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	2960	1,63%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	3917	2,16%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	1468	0,81%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	954	0,52%
2.1.5.	Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	7622	4,19%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	3169	1,74%
2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	663	0,36%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	63	0,03%
2.1.9.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi	2688	1,48%
2.1.10.	Digər	138	0,08%
2.2.	<b>Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	563	0,31%
2.2.1.	Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat	7	0,004%
2.2.2.	Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat	10	0,005%
2.2.3.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satılması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması	15	0,008%
2.2.4.	İctimai iaşə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması	1	0,001%
2.2.5.	Debitor borc barədə məlumat forması	451	0,25%
2.2.6.	Digər	79	0,04%

<b>2.3.</b>	<b>Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>18582</b>	<b>10,23%</b>
2.3.1.	Bankda hesab açılması məqsədilə şəhadətnamə-dublikatın alınması	1007	0,55%
2.3.2.	Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	2459	1,35%
2.3.3.	Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması	2134	1,17%
2.3.4.	Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	4756	2,62%
2.3.5.	Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	189	0,10%
2.3.6.	Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi	2414	1,33%
2.3.7.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması	38	0,02%
2.3.8.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması	54	0,03%
2.3.9.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması	3213	1,77%
2.3.10.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması	413	0,23%
2.3.11.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası	568	0,31%
2.3.12.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması	1222	0,67%
2.3.13.	Digər	115	0,06%
<b>2.4.</b>	<b>Digər elektron əməliyyatlar</b>	<b>18839</b>	<b>10,37%</b>
2.4.1.	Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi	3666	2,02%
2.4.2.	E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi	276	0,15%
2.4.3.	Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	856	0,47%
2.4.4.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	669	0,37%
2.4.5.	Proqram təminatlarının yüklənməsi	669	0,37%
2.4.6.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	10974	6,04%
2.4.7.	Onlayn kargüzərlərdə digər əməliyyatlar	1277	0,70%
2.4.8.	Elektron alış aktının tərtib edilməsi	164	0,09%
2.4.9.	Digər	288	0,16%
<b>2.5.</b>	<b>Məlumatların əldə edilməsi</b>	<b>12344</b>	<b>6,79%</b>
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması	17	0,008%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi	79	0,04%
2.5.3.	Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	1041	0,57%
2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	1493	0,82%
2.5.5.	Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi	962	0,53%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	35	0,02%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	30	0,02%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandıraraq dayandırılmaması haqqında məlumat	1000	0,55%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara baxış	1144	0,63%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	599	0,33%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	5782	3,18%
2.5.12.	Digər	162	0,09%
<b>2.6.</b>	<b>Araşışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>4324</b>	<b>2,38%</b>
2.6.1.	Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması	393	0,22%
2.6.2.	Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı	26	0,01%
2.6.3.	Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları	95	0,05%
2.6.4.	Vergi ödəyicisinin vergi borcu	351	0,19%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satılması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün	545	0,30%
2.6.6.	Təsis paylarının yüklü olub olmaması	340	0,19%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı	729	0,40%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	1123	0,62%
2.6.9.	DTA formaları	465	0,26%
2.6.10.	Digər	257	0,14%

<b>3.</b>	<b><i>Əməliyyatlar</i></b>	<b>79</b>	<b>0,04%</b>
3.1.	<i>Fiziki şəxsin uçotu</i>	10	0,005%
3.2.	<i>Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi</i>	36	0,02%
3.3.	<i>Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması</i>	13	0,007%
3.4.	<i>Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası</i>	5	0,003%
3.5.	<i>Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi</i>	1	0,001%
3.6.	<i>Onlayn növbəyə yazılma</i>	14	0,007%
<b>4.</b>	<b><i>DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər</i></b>	<b>26674</b>	<b>14,68%</b>
<b>4.1.</b>	<b><i>Şəxsi hesab və rəqəsinin izahı</i></b>	<b>7126</b>	<b>3,92%</b>
4.1.1.	<i>Qısaltmaların izahı</i>	338	0,19%
4.1.2.	<i>Hesablamanın izahı</i>	815	0,45%
4.1.3.	<i>Borcun izahı</i>	3351	1,84%
4.1.4.	<i>Ödənişlərin izahı</i>	2552	1,40%
4.1.5.	<i>Digər</i>	70	0,04%
<b>4.2.</b>	<b><i>Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə</i></b>	<b>2532</b>	<b>1,39%</b>
4.2.1.	<i>Xidmət mərkəzləri</i>	368	0,20%
4.2.2.	<i>Çağrı Mərkəzi</i>	112	0,06%
4.2.3.	<i>İş rejmi, qəbulu yazılmaq</i>	54	0,03%
4.2.4.	<i>İşə qəbul</i>	289	0,16%
4.2.5.	<i>Xoş sözlər</i>	13	0,007%
4.2.6.	<i>Rekvizitlər</i>	542	0,30%
4.2.7.	<b><i>Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq</i></b>	<b>1096</b>	<b>0,60%</b>
4.2.7.1.	<i>Çağrı Mərkəzi</i>	406	0,22%
4.2.7.2.	<i>Digər vergi orqanları</i>	645	0,35%
4.2.7.3.	<i>Xidmət mərkəzləri</i>	45	0,02%
4.2.8.	<i>Digər</i>	58	0,03%
<b>4.3.</b>	<b><i>Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı</i></b>	<b>1375</b>	<b>0,76%</b>
<b>4.4.</b>	<b><i>Məlumatların izahı</i></b>	<b>2688</b>	<b>1,48%</b>
4.4.1.	<i>Fərdi Vergi Təqviminə üzrə</i>	91	0,05%
4.4.2.	<i>Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə</i>	1380	0,76%
4.4.3.	<i>Fərdi SMS üzrə</i>	634	0,35%
4.4.4.	<i>2 tərəfli SMS xidməti üzrə</i>	139	0,08%
4.4.5.	<i>Elektron kabinet üzrə</i>	444	0,24%
<b>4.5.</b>	<b><i>Asan imza</i></b>	<b>4701</b>	<b>2,59%</b>
<b>4.6.</b>	<b><i>İcazə</i></b>	<b>187</b>	<b>0,10%</b>
4.6.1.	<i>Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi</i>	59	0,03%
4.6.2.	<i>İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı</i>	128	0,07%
<b>4.7.</b>	<b><i>Maliyyə dəstəyi</i></b>	<b>8065</b>	<b>4,44%</b>
4.7.1.	<i>Fərdi sahibkar</i>	6428	3,54%
4.7.2.	<i>Əmək haqqı</i>	1637	0,90%
<b>5.</b>	<b><i>DVX-və aid olmayan</i></b>	<b>8641</b>	<b>4,75%</b>
5.1.	<i>İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları</i>	412	0,23%
5.2.	<i>Maliyyə Nazirliyi</i>	881	0,48%
5.3.	<i>Ədliyyə Nazirliyi</i>	473	0,26%
5.4.	<i>Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi</i>	2370	1,30%
5.5.	<i>Dövlət Gömrük Komitəsi</i>	957	0,53%
5.6.	<i>Daxili İşlər Nazirliyi</i>	239	0,13%
5.7.	<i>Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi</i>	112	0,06%
5.8.	<i>Mərkəzi Bank (banklar)</i>	454	0,25%
5.9.	<i>Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	991	0,55%
5.10.	<i>Best Solutions MMC</i>	81	0,04%
5.11.	<i>Operator (STXM)</i>	149	0,08%
5.12.	<i>Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	48	0,03%
5.13.	<i>Mobil operator</i>	352	0,19%
<b>5.14.</b>	<b><i>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi</i></b>	<b>348</b>	<b>0,19%</b>
5.14.1.	<i>İcazə</i>	235	0,13%
5.14.2.	<i>Digər</i>	113	0,06%
5.15.	<i>İcbəri Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</i>	248	0,14%
5.16.	<i>Digər</i>	526	0,29%

<b>6.</b>	<b><i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i></b>	<b>3173</b>	<b>1,75%</b>
6.1.	Xarici dildə olan zənglər	70	0,04%
6.2.	Yanlış zənglər	61	0,03%
6.3.	Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil	122	0,07%
6.4.	Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı etdirməsi	32	0,02%
6.5.	Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi	27	0,01%
6.6.	Qeyri-ciddi zənglər (rəftar)	4	0,002%
6.7.	Əlaqə kəsildi	1854	1,02%
6.8.	Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı	230	0,13%
6.9.	Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi	497	0,27%
6.10.	Kim olduğu bilinmir	12	0,007%
6.11.	Texniki səbəblərdən dəstək asıldı	264	0,15%

***Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı***

<b>Xidmətlər</b>	<b>2021 Aprel</b>	<b>2020 Aprel</b>
Vergi borcları barədə	4617	14043
Vergi növləri barədə	2438	30515
Zəng sifarişi	923	13391
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	1012	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	189	-

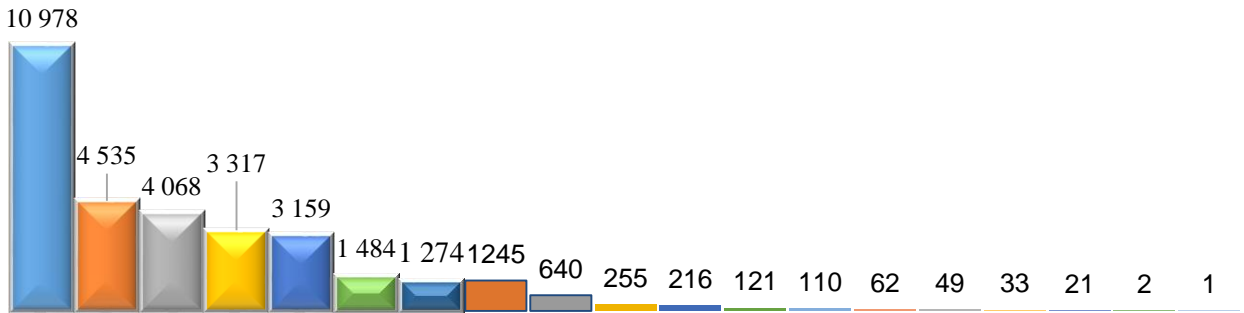


## Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin aprel ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **38448** (2021-ci il üzrə **384604**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin aprel ayı ərzində **59629** (2021-ci il üzrə **219937**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin aprel ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **31570** (2021-ci il üzrə **104444**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

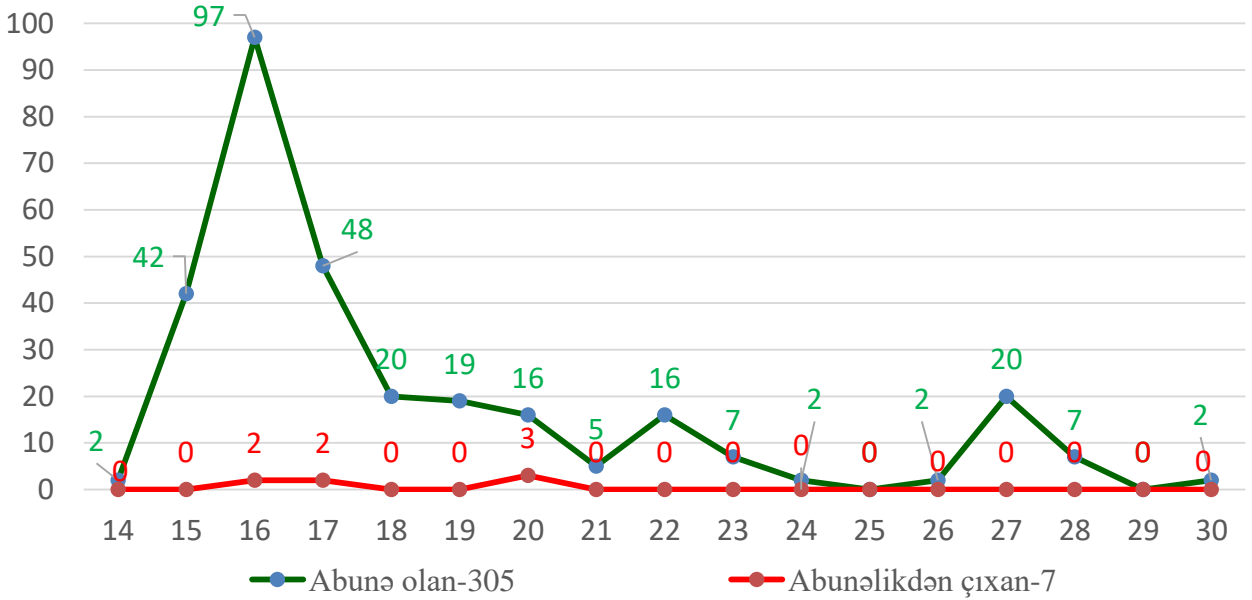


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusunda sənəd daxil olduqda (10978)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (4535)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (4068)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (3317)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (3159)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (1484)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (1274)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (1245)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (640)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (255)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (216)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (121)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (110)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (62)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (49)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (33)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (21)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (2)
- Vergi ödəyicisinə növbəti səyyar vergi yoxlaması açıldıqda (1)

## 195 Çağrı Mərkəzinin telegram kanalı barədə - @callcentre195

Telegram kanalı 14.04.2021-ci il tarixdən istifadəyə verilmişdir. Ay ərzində aktual hesab olunan Qanunvericilik, Elektron xidmətlərdən istifadə, Bəyannamələrin (hesabatların) təqdim edilmə vaxtları və digər məlumat xarakterli 44 sayda məlumat paylaşılmışdır.

### Aprel ayında kanala abunə olanlar və abunəlikdən çıxanlar barədə məlumat



### Aprel ayında kanalda paylaşılan məlumatlara baxış və paylaşım sayı barədə məlumat

